Preguntas Más Frecuentes (FAQ)

• ¿Qué tipo de enchufe se suministra con los productos 220V?
Yamato no suministrar un enchufe específico para sus productos 220V, ya que cada instalación tiene diferentes requisitos de alimentación y receptáculos de energía. Yamato deja el cable de alimentación como una conexión de cable abierto para su conveniencia de instalación.

• ¿Están los productos Yamato con el logo CE o tienen certificado de regulación?
Si, numerosos productos de Yamato son CE y CSA-US (OSHA aprobado, UL alternativa), todos los productos de Yamato están bajo los estándares de la ISO 9000 de Gestión de Calidad, el cual es un reconocimiento importante para la seguridad y la fiabilidad de todos los consumidores.

• ¿Cuál es la diferencia entre la convección forzada, convección natural, radiante, inerte, y calefacción horizontal?
Nuestros hornos se fabrican de forma diferente para una amplia gama de uso.
Hornos de Convección Forzada - usan el ventilador para la circulación forzada de aire vertical. Esto proporciona un flujo de calor más uniforme.
Hornos de Convección por Gravedad- No utilizan ventiladores. El calor se eleva por convección natural de aire para un flujo de calor más lenta.
La Calefacción Radiante - No tiene la convección del aire. Se utiliza cuando el flujo de aire no se puede producir debido a la caja de cámara. El calor se distribuye uniformemente desde la disposición de los calentadores contra las paredes de la cámara exterior.
Hornos inertes - Utiliza la convección forzada vertical y son transportados por los conductos de gas que le permiten al usuario obtener gas inerte (típicamente N2) para los efectos de su producción.
Calefacción Horizontal - Utiliza la convección forzada con un flujo de aire horizontal en lugar de vertical. Este método proporciona un flujo de calor más preciso y uniforme.

• ¿Vende Yamato productos usados, demo, o productos reacondicionados?
Sí. Yamato vende artículos reacondicionados que no están publicados en nuestra página web. Por favor consulte con alguno de nuestros representantes de servicio al cliente para comprobar la disponibilidad de cualquier producto reacondicionado que le pueda interesar.

• ¿Proporciona Yamato capacitación en el lugar para sus productos?
Con la excepción de la compra de nuestros secadores por aspersión, Yamato no proporciona capacitación en el lugar para nuestros productos. Por favor, consulte el manual del operador o póngase en contacto con cualquiera de nuestros representantes técnicos para obtener más ayuda.

• ¿Por cuánto tiempo es la garantía del fabricante?
La garantía del fabricante para su producto es de un año desde la fecha de envío. Todos los detalles relacionados con la garantía están sujetos a la determinación después de ser evaluado por uno de nuestros representantes de servicio al cliente.

• Nuestro producto Yamato recién comprado se modificará en nuestras instalaciones para satisfacer las necesidades de nuestra producción. ¿Esto anulará la garantía de un año?
Sí. Las modificaciones o personalizaciones de nuestros productos realizados por personal ajeno a Yamato darán lugar finalización inmediata a la garantía de un año.

• Mi producto Yamato está en garantía y está experimentando algunos problemas técnicos. Qué tengo que hacer?
Por favor, póngase en contacto con cualquiera de nuestro servicio al cliente o representantes del servicio técnico de inmediato para ayudarle con el problema que su producto está teniendo.

• Mi producto Yamato está experimentando problemas técnicos. Ya no está en garantía y no hay ingenieros disponibles en mi area. ¿Yamato tiene algún técnicos certificado disponible en mi área?
Yamato Scientific America tiene su sede en Santa Clara, California, y puede proporcionar el servicio de campo técnico localmente. En ciertos casos, Yamato proporcionará servicio fuera del área local. Si usted está experimentando problemas técnicos con su producto y necesita más ayuda que el soporte telefónico, Yamato puede autorizar un cambio de los servicios de mantenimiento y reparación. Por favor, póngase en contacto con cualquiera de nuestros representantes de servicio técnico para obtener más ayuda.

• Voy a sustituir una parte y será realizada por Yamato para resolver un problema técnico. ¿Esto anulará la garantía del producto de un año?
No. El producto todavía tendrá derecho a su garantía de un año si los procedimientos se realizan correctamente de acuerdo con toda la documentación técnica proporcionada y no se toman medidas adicionales para potencialmente dañar el producto. En consecuencia, se recomienda que todos los productos que experimentan problemas técnicos serán probados y reparados por un técnico con experiencia o por un representante técnico de Yamato.

• Estoy tratando de solucionar un problema con un producto Yamato. ¿Proporcionan los manuales de servicio u operador de forma electrónica?
Sí. Yamato puede proporcionar electrónicamente manuales de servicio y del operador de en formato PDF. Visite nuestro sitio web en la ficha técnica para el acceso a los manuales del operador. Si su producto no está disponible en línea, por favor consulte con cualquiera de nuestro servicio al cliente o representantes técnicos a través del teléfono o por correo electrónico para obtener más ayuda.

• ¿Puedo enviar mi producto a Yamato para reparaciones o mantenimiento?
Dependiendo del producto y de la solicitud, Yamato puede realizar reparaciones básicas y mantenimiento en nuestras instalaciones de Santa Clara. Por favor consulte con alguno de nuestros representantes técnicos para ayudarle mediante la evaluación de su consulta y se le proporcionara una cotización y tiempo estimado que duraría el proceso.

• Mi producto Yamato necesita la calibración anual. ¿Proporciona Yamato servicio de calibración?
Desafortunadamente, Yamato no proporciona servicios de re calibración en este momento. YSA pronto proporcionará este servicio para los usuarios locales. Fuera del área de servicio local, será determinara basado al caso que se presente. Por favor, póngase en contacto con un técnico de calibración certificado local para realizar las pruebas necesarias para el certificado de calibración anual de su producto.

• Tengo que solicitar un certificado de calibración para mi producto Yamato. ¿Proporciona Yamato certificados de calibración?
Sí. Por favor consulte con alguno de nuestros representantes de servicio al cliente para ofrecerle certificado de calibración original del producto específico. Si usted está buscando un informe de calibración que incluye datos detallados de las pruebas de diagnóstico realizadas por el Control de

Calidad de un producto específico, debe ser solicitado con anticipación. Por favor consulte con alguno de nuestros representantes de servicio al cliente para obtener más información.

• **Estoy realizando pruebas de calibración en un horno de vacío Yamato. ¿Por qué las especificaciones no mencionan uniformidad de la temperatura de la estufa de vacío?**
Nuestros hornos de vacío están cerrados con una cámara sólida, que significa que no hay convección de aire para la circulación de calor. Sin circulación de calor, no puede haber uniformidad. En cambio, Yamato fabrica sus hornos de vacío con calentadores que rodean la pared de la superficie exterior de la cámara para lograr una distribución uniforme del calor.

• ¿**Cómo puedo cambiar la medición de la temperatura para mostrar en grados Fahrenheit en lugar de Celsius?**
Actualmente todos los productos de Yamato están programados para mostrar la medición de temperatura en grados centígrados y no puede ser cambiado para mostrar en grados Fahrenheit.

• **Mi horno está mostrando una alarma F.11 pero yo no lo veo en el manual. Qué quiere decir esto?**
F.11 es el símbolo digital "FIX" abreviado para temperatura fija. Esto significa que el ciclo anterior terminó en un modo de Temperatura fijada y no es un error o una alarma.

• **Recibo un mensaje de fallo 19 en mi horno y no dejar de sonar. Qué tengo que hacer?**
Es la alarma de error más común y mal interpretado, error 19 es un error de sobrecalentamiento que puede ser causada debido a un desajuste de calibración. Asegúrese de que los ajustes usen los pre establecidos de fábrica de 0 y que el ajuste de la prevención de sobrecalentamiento se establezca en un mínimo de 12 grados por encima de la temperatura de calibración. Si usted no tiene el manual de instrucciones para llevar a cabo estos procedimientos, por favor póngase en contacto con cualquiera de nuestros representantes de los clientes o de servicio técnico.

• **Nuestro producto ha sido descontinuado y ya no hay piezas disponibles para su compra a través de Yamato. ¿Qué debemos hacer?**
Desafortunadamente, después de un artículo ha sido descontinuado y sus piezas de repuesto ya no están disponibles, su producto puede ser completamente insalvable. Yamato puede proporcionarle el mejor presupuesto posible para actualizar a un modelo vigente de sustitución del que ha sido discontinuado. Por favor, póngase en contacto con cualquiera de nuestros representantes de servicio al cliente para obtener más ayuda.

• **Estamos recibiendo una desviación de temperatura entre el termostato de nuestro horno y el de la lectura real de temperatura en la cámara, cual podría ser el problema?**
La calibración de la temperatura puede haber sido inadvertidamente des configurada. Confirme que la calibración de temperatura y valor de compensación se establezca en cero. Luego, ver sus lecturas de nuevo.

• **¿Cuáles son los requisitos de escape / ventilación para hornos y / o esterilizadores Yamato?**
No se especifica ninguno. Estos requisitos generalmente se dejan para el cliente o las regulaciones locales y/o estatales.